

公开课课纲

培训时间/地点: 2022 年 8 月 23~24 日 (星期二 ~ 星期三) /上 海

收费标准: ¥4000/人

含授课费、证书费、资料费、午餐费、茶点费、会务费、税费

不包含学员往返培训场地的交通费用、住宿费用、早餐及晚餐

# 课程背景:

销售就是沟通。高效沟通能使销售人员与客户建立更加紧密的关系,高效沟通能使销售人员更深入地 了解客户的需求,从而探寻并识别到扩大生意的机会。

本课程结合讲师在世界知名外企的十几年的销售实战经验,以及知名学者的行为研究的成果,通过大量的案例分析和销售工具,将沟通技巧融入到销售过程和谈判过程中,有效提升销售成功率。

## 课程收益:

- > 认知上,明确沟通在销售过程中至关重要的作用;认知自身沟通能力的提升点。
- ▶ 行为上,改变以往沟通中面说的多听得少的行为习惯;能够根据客户的外在行为,识别其沟通风格。
- ▶ 技能上,掌握销售过程中以探寻式提问了解需求的技巧,并根据客户的不同性格,采取不同的沟通方式。

### 参训对象:

销售代表,销售主管,销售经理等

#### 授课形式:

知识讲解、案例分析讨论、角色演练、小组讨论、互动交流、游戏感悟、头脑风暴、强调学员参与。

### 课程大纲:

第一部分: 销售就是沟通

- 一、学习目的
- ▶ 认识到沟通在销售中的重要性
- 分析自身沟通的提升点
- 二、主要内容
- > 沟通在销售中的意义







公开课课纲

- > 沟通能力自我测评
- 销售中沟通的内容
- 销售中沟通常见障碍和误区
- 三、学习方式
- ▶ 自我评价
- ▶ 小组讨论

### 第二部分: 认识客户

- 一、学习目的
- > 了解 DISC,并能够通过外在行为辨别客户
- 》 调整自己的沟通方式,以客户能够接受的方式沟通
- 二、主要内容
- ▶ DISC 背景介绍
- ▶ DISC 自我测试
- ➤ DISC 四种风格解析
- ▶ DISC 沟通风格调适
- 三、学习方式
- ▶ 自我测评
- ▶ 小组讨论
- > 分组活动

### 第三部分: 客户沟通能力提升

- 一、学习目的
- > 掌握沟通中听、问和说的技巧,以提升沟通能力
- 二、主要内容
- ▶ 听的技巧
  - ◇ 听在沟通中的重要性







公开课课纲

- ◇ 听的五个层次
- ♦ 3F 倾听
- ▶ 问的技巧
  - ◇ 提问的作用
  - ◇ 提问的种类
  - ◆ 2W2H 需求澄清技巧
  - ♦ SPIN 深度提问技术
- ▶ 说的技巧
  - ◇ 说的内容
  - ◇ 说的方式
- > 沟通流程
- 三、学习方式
- ▶ 案例学习
- ▶ 视频学习
- ▶ 游戏活动
- > 实战演练

# 第四部分: 谈判能力提升

- 一、学习目的
- > 了解谈判,并能够对谈判进行充分准备
- 》 掌握谈判的技巧,运用于销售实践
- 二、主要内容
- > 谈判的误区
- 谈判的原则
- > 谈判的过程
  - ◆ 准备谈判







公开课课纲

- ◇ 交换信息
- ◇ 讨价还价
- ◇ 结束谈判
- 三、学习方式
- ▶ 案例学习
- ▶ 小组讨论
- ▶ 情境演练

# 讲师介绍: 高老师

#### 资历背景

- ➤ IPTS 认证讲师
- ▶ DISC 认证讲师
- ▶ 国资 TOP3 寿险公司金牌讲师, 大区经理
- ▶ 美国财富 500 强公司高级讲师、客户总监
- ▶ 世界500强零售公司中国区高级培训经理
- 实战型销售教练,多次帮助客户实现了业绩的翻倍增长
- 绩效咨询专家,为诸多世界500强企业提供业务诊断、绩效项目咨询和落地
- ▶ 全国培联推优赛40强

高老师有着深厚的业务背景和丰富的培训经验,为客户提供专业培训咨询服务,涉及的领域包括销售 绩效提升,服务能力提升,管理及领导力,团队建设等诸多企业的绩效提升主题,由他独立或者参与设计 和实施的项目,均取得了客户端的高度评价和绩效结果的显著提升。

在成为培训咨询顾问前,高老师已经拥有近15年的工作经验,既服务过世界500强企业,比如亚胜(中国)、麦德龙旗下的万得城(中国)等,也服务过国内上市企业,比如新华人寿、洋河酒厂等。既有作为大客户经理,开展客户开发和大客户管理工作的丰富经历,也有作为培训经理,开展人才培训的工作。在业务开发与销售、大客户管理、谈判技巧、项目管理、客户服务、资源整合和流程优化、人力资源培训以及团队建设与管理等方面具备丰富的实战经验。

在亚胜集团(中国)工作期间,高老师是将电器延保的概念引入中国的主要团队成员之一,参与了延







公开课课纲

保产品在中国市场的本土化和标准化。同时,作为资深讲师和大客户经理,高老师带团队推动项目在客户端实现了快速普及和发展,一方面,他与团队对客户实施了全方位的培训,包括项目管理培训、销售技巧培训等,确保了客户对于延保项目的全方位理解,并有效地传达给到消费者,另一方面,他给客户提供了管理与流程方面的咨询服务,优化了其营运流程和效率。他所管理过的客户包括国美电器、沃尔玛、京东、百安居、康佳集团等,在此期间,他曾多次成功实现了客户销售业绩的翻倍增长。

在麦德龙集团旗下电器公司(万得城)工作期间,高老师结合其丰富的销售实战与咨询经验,协助公司建立了销售终端的培训体系,包括零售营运各个职位的能力模型和内容建设,同时为销售端的流程优化提供咨询和建议,参与了销售、服务等相关课程的组织和实施,为门店在中国的复制与扩张奠定了基础。

#### 主讲课程

销售类:《顾问式销售技巧》、《大客户开发与维护》、《专业零售技巧》

沟通类:《影响力沟通技巧》、《360度职场沟通》、《专业培训师培训》、《高效演讲技巧》

管理类:《中层管理人员领导力提升》、《目标与计划管理》、《高效时间管理》、《高效团队建设》、

《高效能人士的七项修炼》、《卓越领导力的五项修炼》

#### 曾服务客户

#### 通信电子:

中国电信丽水分公司、上海电信、内江移动、三星电子、惠普集团、英特尔、AMD、江苏有线等零售(酒店)行业:

玩具反斗城(Toysrus)、沃尔玛、山姆会员店、红星美凯龙、百安居、国美、永乐、华润万家、永辉超市、顺电电器、乐购、步步高电器、万得城、卜峰莲花、好又多、安卓娱乐、金陵饭店、苏州香雪海饭店、金堂恒大酒店等

#### 制造行业:

蔚来汽车、上汽大众、博世华域、上海电气、中联重科、康佳集团、岛津、海尔、创维、TCL、武汉工贸电器、爱德万、史丹利百得、展宇光伏、晶科电力、博思格钢铁、安博电子(台湾)、芬纳输送带(英国)、禾欣电子(嘉兴)、伟巴斯特、山浦照明、和承汽车配件、赛拉弗(常州)、杜凯软管、宝理工程塑料、创元化妆品、亚杰科技、希艾特意得维(上海)、思维科技(河南)等

#### 金融行业:







公开课课纲

银联商务、工商银行浙江分公司、工商银行巴中分行、中国银行上海分行、齐商银行、邮储银行浙江分行、招商银行大连分行、兴业银行山西分行、兴业银行总行、农业银行牡丹江分行、农业银行丽水分行、华夏银行济宁分行、交通银行湖北分行、光大银行长沙分行、温州农商行、武汉农商行、晋商银行、昆山农商行、北京农商行、忻州农商行(山西省联社)、厦门国际银行、江西银行苏州分行、商行联盟、新华人寿、太平人寿、太平洋财险浙江分公司、平安普惠浙江分公司、平安财险江西分公司、江苏阜宁农商行、工银安盛人寿浙江分公司、工银安盛人寿上海分公司、大地保险宁波分公司、上海金融期货交易所等

## 物流行业:

远成物流、厦商物流、均志物流、点我达、广西邮储 (EMS)

# 地产行业:

中骏集团、融信集团、美好置业

#### 电子商务:

安客诚(中国)、淘宝、京东、支付宝、斐讯科技、即富科技、投融界等

#### FMCG:

Adidas、伊利集团、光明集团、爱茉莉太平洋、雅漾、洋河酒厂、联成迅康、碧生源、三生健康等

#### 其他行业:

唯美、民生健康、红十字血站、贝德玛(法国)、紫觉贸易、罗氏诊断、富士影像、Adidas、藤仓橡胶(日本)、迪由控制、融信集团、上海金桥、天津海洋高新区管委会等

#### 授课风格

## 学员反馈:

"通过本次培训,我学到了很多之前没有用到过的销售工具,很有收获,以后希望再有机会学习高老师的课程。"

——禾邦电子 《跨部门沟通技巧》 总经理 郭总

"感谢您带来的非常精彩的课程,您授课过程聚焦课程本身,风趣幽默,热情洋溢,认真负责,学员反馈很好,希望有机会多多合作"

— 上汽大众长沙培训中心《高效沟通》 李娜

"高老师的课很实战,对我们酒店有很大的帮助和启发。"







公开课课纲



